

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## BANQUE

*Session 2007*

ÉPREUVE E4 : **GESTION DE CLIENTÈLE ET  
COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**  
(PARTIE ÉCRITE)

*Durée : 2 heures*

*Coefficient : 1,5*

---

### - SUJET -

Dès que le sujet vous est remis, vérifiez qu'il est complet.

**PARTIE 1 : 4 points**  
**PARTIE 2 : 6 points**  
**PARTIE 3 : 8 points**  
**FORME : 2 points**

*La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction  
interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies.*

Aucun document n'est autorisé.

L'usage de la calculatrice est autorisé.

## L'Agence NOVA

L'agence Nova, est implantée au cœur d'une petite ville de 30 000 habitants, à proximité d'une grande agglomération. Sa situation, proche de nombreux commerces et d'administrations, génère une forte fréquentation, notamment chaque mardi et vendredi, jours de marché.

L'agence compte 5 150 clients, elle fait partie d'un réseau de 5 directions régionales comprenant 150 agences. L'organisation se caractérise par des circuits de décision courts obtenus grâce à une décentralisation des responsabilités et des compétences. La mise en place d'un nouveau système d'information commerciale permet de suivre les objectifs et les réalisations des agences et des collaborateurs au sein du réseau. Chaque point de vente constitue une unité de gestion autonome, un centre de profit.

Vous venez d'être nommé(e) en qualité de chargé(e) de clientèle à l'agence NOVA et vous gérez le portefeuille n°1 composé de 585 clients. L'effectif de cette agence est de 12 personnes dont sept chargés de clientèle particuliers, un animateur de ventes, deux chargés de clientèle professionnels, un conseiller patrimonial et un directeur d'agence.

### PREMIÈRE PARTIE

Le nouveau système d'information, mis en œuvre récemment ne paraît pas optimisé. Le directeur de l'agence NOVA souhaite sensibiliser son équipe à l'intérêt que représente un système d'information pleinement exploité. Il vous demande de mener une réflexion sur le sujet et vous propose de répondre aux questions ci-dessous afin de préparer une prochaine réunion.

1.1 – Citez trois arguments majeurs montrant l'utilité d'un système d'information commerciale pour piloter une agence bancaire.

1.2 – Décrivez les actions quotidiennes que réalise le (la) chargé(e) de clientèle pour enrichir la base de données.

1.3 – Montrez, l'utilité d'une base de données bien renseignée, pour la gestion d'un portefeuille clients, à partir de deux exemples d'actions quotidiennes.

### DEUXIÈME PARTIE

Le directeur de l'agence est tenu au respect de règles strictes en matière de gestion des risques. Il demande à chaque chargé(e) de clientèle d'effectuer un suivi rigoureux des clients à risque.

2.1 – Énoncez et expliquez trois événements pour lesquels un(e) chargé(e) de clientèle peut prévenir efficacement les risques dans sa gestion au quotidien. Vous préciserez pour chacun d'eux, les tâches ou procédures à mettre en œuvre

2.2 – Quelles sont les informations à recueillir pour mesurer le niveau de risque d'un client dont le compte courant est débiteur ?

2.3 - Quels produits ou services pouvez-vous conseiller aux clients, pour limiter les frais bancaires dans la gestion de leurs comptes ? Pour chacun des produits ou services proposés, vous citerez deux arguments de vente.

### TROISIÈME PARTIE

Pour améliorer les performances de l'agence, le directeur vous demande de repérer les opportunités de développement.

3.1 – Identifiez, à partir des annexes 1 et 2, les produits ou services pour lesquels l'agence est en décalage significatif par rapport au groupe.

3.2 – Comparez les résultats du portefeuille que vous gérez à ceux de l'agence, à partir des informations fournies dans les annexes 1, 2 et 3.

3.3 – Proposez et justifiez deux catégories de produits à commercialiser dans le but d'améliorer les résultats du portefeuille.

3.4 – Choisissez une action à mener, sur l'une de ces catégories, qui vous semble prioritaire. Vous déclinerez sa mise en œuvre en précisant les caractéristiques de la cible choisie, les moyens utilisés et la planification de l'action.

## Annexe 1 – Caractéristiques de la clientèle

Données	Agence	Groupe des agences locales
Âges		
Moins de 24 ans	13%	15%
De 25 à 44 ans	39%	29%
De 45 à 59 ans	31%	38%
De 60 à 79 ans	13%	12%
80 ans et plus	4%	6%
Montants des avoirs moyens	4800 €	4500€
Montants des flux moyens	3200€	2800€

Taux de détention /produits	Agence	Groupe des agences locales
Comptes chèques	96%	98%
Conventions de services	75%	76%
Banque à distance	44%	49%

## Annexe 2 - Taux de détention et encours moyens de la clientèle

Produits	Agence		Groupe des agences locales		
	Taux de détention	Encours Moyen €	Taux de détention	Encours Moyen €	Marge par produit en %
LDD (Codevi)	52	1230	43	920	0.85
LEP	13	120	12	145	0.60
PEL	32	3900	40	4407	1.30
CEL	34	1800	42	2100	1.70
Livret jeune	14	192	14	215	0.10
PEA actions	16	1212	9	1420	1.50
PERP	7	1350	8	740	2.30
Assurance vie	8	13515	8	12540	2.30
Crédits immobiliers	44	78700	43	76800	0.17
Crédits consommation	33	3825	34	4126	2.10
Crédits revolving	9	1148	19	2574	4.50

### Annexe 3 - Caractéristiques du portefeuille n°1

Données	Portefeuille n°1
Âges	
Moins de 24 ans	14 %
De 25 à 44 ans	44 %
De 45 à 59 ans	36 %
De 60 à 79 ans	5 %
80 ans et plus	1 %
Montants des avoirs moyens	3 900 €
Montants des flux moyens	2 000 €

Produits	Taux de détention	Encours Moyen €
LDD (Codevi)	52	1130
LEP	12	120
PEL	26	3200
CEL	28	1700
Livret jeune	14	192
PEA actions	11	1414
PERP	7	1310
Assurance vie	8	13225
Crédits immobiliers	44	77100
Crédits consommation	32	3915
Crédits revolving	7	1010